

2023 年《服務滿意度調查》報告

統計暨普查局（下稱本局）於 2023 年 12 月 1 日至 31 日進行為期一個月的《服務滿意度調查》。是次調查根據了公共服務及組織績效評審委員會的意見及建議，對問卷部分指標及分類作出調整，並新增了“績效信息”的評審因素，從配套設施、人員服務、服務效率、服務效果、電子服務、服務承諾、績效信息及整體服務水平等方面收集和了解統計資料使用者對本局統計服務的滿意度評估及意見，以優化服務質量。

本局於調查期間以預設問卷的形式向親臨本局及透過電話、電郵、郵寄，以及透過電子平台(如網頁及手機應用程式等渠道)的使用者進行訪問，合共收回 79 份問卷，其中 78 份為有效問卷，完成率為 98.7 %。

調查對象	回收問卷	有效問卷	無效問卷	完成率
親臨查詢	1	1	0	100%
電話查詢	5	5	0	100%
電郵查詢	3	3	0	100%
郵寄查詢	0	0	0	-
電子平台查詢 (網頁及手機應用程式 等)	70	69	1	98.6%
總數	79	78	1	98.7%

被訪年齡

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	≥65	受訪 總數
個案	5	3	17	15	15	19	2	2	78
佔百份比：	6.4%	3.8%	21.8%	19.2%	19.2%	24.4%	2.6%	2.6%	

被訪者學歷

	拒答	小學程度	中學程度	大專程度	大學及 以上程度	受訪 總數
個案	5	1	8	13	51	78
佔百份比：	6.4%	1.3%	10.3%	16.7%	65.4%	

各項指標的滿意度分佈

指標	不適用	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分 滿意	受訪 總數	滿意度 平均數	標準差
配套設施									
聯絡方法	4	3	0	5	12	54	78	4.541	0.939
	5.1%	3.8%	--%	6.4%	15.4%	69.2%			
配套及支援	5	4	0	2	16	51	78	4.507	0.988
	6.4%	5.1%	--%	2.6%	20.5%	65.4%			
方便程度	2	4	2	4	11	55	78	4.461	1.076
	2.6%	5.1%	2.6%	5.1%	14.1%	70.5%			
人員服務									
服務態度	0	3	0	5	4	44	56	4.536	1.044
	--%	5.4%	--%	8.9%	7.1%	78.6%			
服務主動性	0	3	1	4	9	40	57	4.439	1.069
	--%	5.3%	1.8%	7.0%	15.8%	70.2%			
服務效率									
回覆等候時間	7	3	0	6	15	47	78	4.451	0.968
	9.0%	3.8%	--%	7.7%	19.2%	60.3%			
索取資料簡捷程度	3	3	2	6	14	50	78	4.413	1.028
	3.8%	3.8%	2.6%	7.7%	17.9%	64.1%			
服務效果									
提供準時資訊	4	3	0	3	15	53	78	4.554	0.909
	5.1%	3.8%	--%	3.8%	19.2%	67.9%			
符合使用目的	3	5	1	3	10	56	78	4.480	1.107
	3.8%	6.4%	1.3%	3.8%	12.8%	71.8%			
電子服務									
易用程度	5	4	0	5	14	50	78	4.452	1.028
	6.4%	5.1%	--%	6.4%	17.9%	64.1%			
內容覆蓋程度	8	4	0	7	17	42	78	4.329	1.059
	10.3%	5.1%	--%	9.0%	21.8%	53.8%			
服務承諾									
服務指標滿意度	2	2	0	1	16	26	47	4.422	0.917
	4.3%	4.3%	--%	2.1%	34.0%	55.3%			

績效信息									
信息足夠程度	6	4	1	5	15	47	78	4.389	1.069
	7.7%	5.1%	1.3%	6.4%	19.2%	60.3%			
信息發放渠道	5	4	1	3	18	47	78	4.411	1.039
	6.4%	5.1%	1.3%	3.8%	23.1%	60.3%			
整體服務水平									
整體服務水平滿意度	6	3	0	5	8	56	78	4.583	0.946
	7.7%	3.8%	--%	6.4%	10.3%	71.8%			

受訪者對本局服務意見及建議

序號	意見
1	說明或解釋統計局和其他部門的數據的差異(例如旅遊局和統計局的酒店統計範圍)。
2	微信用關鍵字找數據的限制太多。
3	期望新增一個頁面顯示所有統計數據的連結及主題名稱，現時的統計數據太分散，第一次使用人士未必能快速找到目標數據，又或是不知道有哪些數據可以查詢。
4	電郵查詢無回復多少工作日內答復，需要追發郵件，也無法確認是否收到。
5	電郵及時回復。
6	提高數據細項的豐富度，或提供公式協助使用人員自行計算。
7	希望每月數據公佈日期早一點。疫情過後，旅游數據統計建議包括海外，而不是只專注在中國內地。
8	很多基本的指標未統計。
9	希望可以將往年前季的統計圖表也納入最新的統計資料，方便作參考，而非僅限於列表文字。
10	增加每月外國旅客統計結果
11	增加西醫詳細的收入數據：如按診所、醫院及職級等等。
12	詞彙解釋希望淺白些，多一些有趣的統計知識資訊，加強互動性的網頁功能，以及多些專題報告，如青少年及不同堂區的特色(如哪區老人家多，唐樓比例，新移民人數，外僱集中住哪區等等)。
13	一戶通尚未有查詢統計數據，不便電話使用者。另外，用微信查資料好多限制，一定要依照個指標名，咁不如用返網頁查找功能吧。
14	職業的細分資料應更詳盡，如社工，地產，中醫等等，註冊人數已有不少，但仍話抽樣樣本限制不能提供。
15	客服平台好方便又清楚同直接解答到。

16	需新增新興產業相關數據，以及本地生產總值預測。
17	增加體育產業數據。
18	增加各分區的酒店入住情況。
19	線上客服平臺的服務好好，應加強推廣宣傳，其他政府部門的客戶服務可參考。
20	增加科研開支及專業認證資料。
21	增加早年人口數據(人口 500 年應上載網頁供參考)。
22	增加澳車北上相關數據。
23	增加按旅遊目的統計的旅客比例。